



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SISTEM
SJSFS eTA MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*
SATISFACTION (STUDI KASUS : PT.NIPPON INDOSARI
CORPINDO TBK, PALEMBANG)**

SKRIPSI

**ISTI RUWANA
161410077**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITA BINA DARMA
PALEMBANG
2020**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SISTEM
SJSFS eTA MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*
SATISFACTION (STUDI KASUS : PT.NIPPON INDOSARI
CORPINDO TBK, PALEMBANG)**

ISTI RUWANA

161410077

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITA BINA DARMA

PALEMBANG

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis tingkat kepuasan pengguna akhir sistem SJSFS eTA
(studi kasus : PT. Nippon indosari corpindo, tbk
palembang) menggunakan metode End User Computing
Satisfaction (EUCS)**

**ISTI RUWANA
161410077**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing,



Iin Seprina, M.Kom

**Palembang, 08 September 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

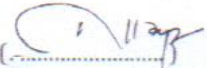


Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

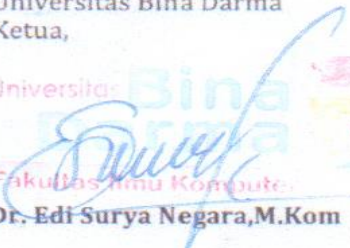
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna akhir sistem SJSFS eTA Menggunakan (studi Kasus : PT. Nippon indosari corpindo, tbk Palembang) menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs)" Oleh "Isti Ruwana", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 08 September 2020.

Komisi Penguji

- | | | |
|------------|---------------------------|--|
| 1. Ketua | : lin Seprina,M.Kom | () |
| 2. Anggota | : Alex Wijaya,S.Kom.,M.IT | () |
| 3. Anggota | : Muhamad Ariandi,M.Kom | () |

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma

Fakultas Ilmu Komputer
Dr. Edi Surya Negara,M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isti Ruwana

NIM : 161410077

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pelambang, 28 juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Isti Ruwana
161410077

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*"Allah tidak membebani
seseorang melainkan dengan kesanggupannya"*

(QS. Al-Baqarah:286)

*"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut
untuk kebaikan dirinya sendiri"*

(Qs. Al-Ankabut: 6)

*"Doa dan usaha tidak akan menkhianati hasil, dan yakinlah pada diri sendiri
bahwa kita bisa."*

(Penulis)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku , Ibu Yamini,S.Pd yang sangat saya sayangi dan Ayahku Gumun yang sangat saya cintai
- Mbakku Yuli Yani,S.Kom yang telah memberikan support
- Dosen pembimbing yang saya hormati Iin Seprina,M.Kom
- Sahabat dan teman seperjuanganku

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Akhir SJSFS eTA Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (Studi Kasus : PT.Nippon Indosari Corpindo Tbk,Palembang)”** tepat pada waktunya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat banyak terdapat kesalahan sehingga jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan dan dorongan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini, kepada yang terhormat :

1. Ibu **Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,MM** selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak **Dedi Syamsuar, M.I.T, Ph.D** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak **Dr. Edi Surya Negara, M.Kom** selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu **Iin Seprina,M.Kom** selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta sabar memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat .
6. Seluruh Staff dan Karyawan Universitas Bina Darma Palembang.
7. Bapak **Revi Agung Pambudi** selaku Operation Manager PT.Sinar Jernih Sarana Palembang beserta para staff yang telah memberikan ijin dan membantu pengambilan data untuk menyelesaikan

penulisan skripsi ini.

8. Ibu **Yamini,S.Pd** yang saya sayangi dan ayah **Gumun** yang saya cintai serta mbakku **Lasmi Pratiwi** dan **Yuli Yani,S.Kom** yang telah memberikan dukungan penuh dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Serta sahabat dan teman yang selalu memberikan support, saran dan bantuannya sehingga selesainya skripsi ini.

ABSTRACT

PT.Sinar Jernih Sarana is a company engaged in providing services and labor services (Outsourcing), facilities owned by PT. SJS includes: Facility Management, Cleaning Service, Security Service, Office Support Services, Landscape Service, Pest Management Service, and Washroom & Air Freshener Services. PT.Sinar Jernih Sarana has a system, namely SJSFS eTA (Sinar Jernih Sarana Facility Service Electric Timesite Attanden). The SJSFS eTA system is implemented by PT. Sinar Jernih Sarana Palembang for employee attendance, requesting leave, and making daily work reports. This study aims to determine the level of user satisfaction with the SJSFS eTA system using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method which emphasizes user satisfaction (User Satisfaction) which consists of 5 factors, namely: content, accuracy, and format. , ease of use (Ease Of Use) and timeliness (Timeliness). The research sample amounted to 101, the research data will be processed using SPSS version 23. The results obtained individually (partially) by calculating the Content (X1) variable with a value of (15.911), the Accuracy variable (X2) with a value of (7,871) , the Format variable (X3) with a value of (7,782), the Ease Of Use variable (X4) with a value of (7,772), the Timeliness variable (X5) with a value of (7,743) and the overall average value result (Simultaneous) of all independent variable (independent) with a value of 15,693.

Keywords: *Analysis, SJSFS eTA System, EUCS, User Satisfaction*

ABSTRAK

PT.Sinar Jernih Sarana adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa dan pelayanan tenaga kerja (*Outsourcing*), Fasilitas yang dimiliki PT. SJS meliputi : Fasilitas yang dimiliki PT. Sinar Jernih Sarana meliputi : *Facility Management, Cleaning Service, Office Support Services, Landscape Service, security, dan Washroom & Air Freshener Services*. PT.Sinar Jernih Sarana mempunyai sistem yaitu SJSFS eTA (*Sinar Jernih Sarana Facility Service Electric Timesite Attanden*). Sistem SJSFS eTA diterapkan oleh PT.Sinar Jernih Sarana Palembang untuk absensi karyawan, pengajuan cuti, dan membuat laporan pekerjaan harian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem SJSFS eTA menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menekankan pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang terdiri dari 5 faktor yaitu : isi (*Content*), akurat (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Hasil yang didapatkan secara sendiri-sendiri (parsial) dengan menghitung dari variabel Content (X1) dengan nilai sebesar (15,911) , variabel *Accuracy* (X2) dengan nilai sebesar (7,871), variabel *Format* (X3) dengan nilai sebesar (7,782), variabel *Ease Of Use* (X4) dengan nilai sebesar (7,772), variabel *Timeliness* (X5) dengan nilai sebesar (7,743) dan hasil nilai rata-rata keseluruhan (Simultan) dari semua variabel bebas (*Independen*) dengan nilai sebesar 15.693.

Kata Kunci : *Sistem SJSFS eTA, EUCS, Kepuasan Pengguna*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	4
1.5.2 Metode Penelitian.....	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Umum.....	7
2.1.1 Sejarah PT.Sinar Jernih Sarana.....	7
2.1.2 Visi dan Misi PT. Sinar Jernih Sarana.....	8
2.1.3 Struktur Organisasi.....	9
2.1.4 Navigasi Utama.....	13
2.1.5 Navigasi Menu.....	14
2.2 Landasan Teori.....	14

2.2.1	Analisis.....	14
2.2.2	Analisis Sistem.....	14
2.2.3	Sistem.....	15
2.2.4	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	15
2.2.5	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	16
2.2.6	Sistem SJSFA eTA.....	19
2.2.7	SPSS Versi 23.....	19
2.2.8	Penelitian Sebelumnya.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		22
3.1	Objek Penelitian.....	22
3.2	Lokasi Penelitian.....	22
3.2.1	Tempat Penelitian.....	22
3.3	Metode Penelitian.....	23
3.4	Kerangka Pemikiran.....	23
3.5	Hipotesis Penelitian.....	24
3.6	Populasi dan Sampel.....	26
3.6.1	Populasi.....	26
3.6.2	Sampel.....	26
3.7	Alat Penelitian.....	27
3.8	Skala Pengukuran.....	28
3.9	Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.10	Teknik Analisis Data.....	29
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	29
3.10.2	Uji Kuantitatif.....	29
3.11	Uji Analisis Data.....	30
3.11.1	Uji Validitas.....	30
3.11.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.11.3	Uji Normalitas.....	32
3.11.4	Uji Hipotesis Penelitian.....	32
3.11.5	Uji T.....	32
3.11.6	Uji F.....	33
3.11.7	Uji R ²	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Identifikasi Masalah.....	36
4.2	Pembuatan Kuisisioner.....	38

4.3	Hasil Penelitian.....	39
4.3.1	Uji Deskriptif.....	39
4.3.1.1	Jenis Kelamin.....	39
4.3.1.2	Umur.....	40
4.3.1.3	Bagian Unit Kerja.....	41
4.4.1	Deskripsi Indikator Penelitian.....	42
4.4.1.1	Variabel <i>Content</i> (X1).....	43
4.4.1.2	Variabel Accuracy (X2).....	43
4.4.1.3	Variabel Format (X3).....	44
4.4.1.4	Variabel Ease Of Use (X4).....	44
4.4.1.5	Variabel Timeliness (X5).....	45
4.4.1.6	Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	45
4.5.1	Uji Index Kepuasan.....	46
4.6.1	Uji Analisis Data.....	47
4.6.1.1	Uji Validitas.....	48
4.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.6.1.3	Uji Normalitas Data.....	49
4.6.1.4	Uji T.....	51
4.6.1.5	Uji F.....	53
4.6.1.6	Uji R ²	54
4.4	Pembahasan.....	55
4.4.1	Hasil Pernyataan Hipotesis Ha.....	55
4.4.2	Hasil Pernyataan Hipotesis Ha ₁	56
4.4.3	Hasil Pernyataan Hipotesis Ha ₂	56
4.4.4	Hasil Pernyataan Hipotesis Ha ₃	57
4.4.5	Hasil Pernyataan Hipotesis Ha ₄	57
4.4.6	Hasil Pernyataan Hipotesis Ha ₅	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	9
Gambar 2.2 Navigasi Utama Sistem SJSFS eTA.....	13
Gambar 2.3 Navigasi Menu Sistem SJSFS eTA	14
Gambar 2.4 Instrumen EUCS.....	17
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Tampilan Sistem SJSFS eTA	36
Gambar 4.2 Tampilan Menu Sistem SJSFS eTA.....	37
Gambar 4.3 Grafik Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.4 Grafik Diagram Berdasarkan Umur	41
Gambar 4.5 Grafik Diagram Berdasarkan Bagian.....	42
Gambar 4.6 Diagram Grafik P-P Plot.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Jawaban Responden.....	30
Tabel 3.2 Implementasi Nilai α (<i>Alpha</i>) terhadap Reliabilitas.....	31
Tabel 3.3 Tabel Interpretasi Koefisien	35
Tabel 4.1 Kuisioner Penelitian	38
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Bagian Unit Kerja	42
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Variabel (X1).....	43
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Variabel (X2).....	44
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Variabel (X3).....	44
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Variabel (X4).....	45
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Variabel (X5).....	45
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Variabel (Y).....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji T	51
Tabel 4.15 Keterangan Hasil Uji T	53
Tabel 4.16 Hasil Uji F	54
Tabel 4.17 Hasil Uji R ²	54